

法務部矯正署綠島監獄  
107 年度服務躍升執行計畫



中華民國 107 年 3 月

# 法務部矯正署綠島監獄

## 107 年度服務躍升執行計畫

### 壹、依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。。
- 三、法務部 107 年 02 月 1 日法綜字第 10701506380 號函頒「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」。
- 四、法務部矯正署 107 年 02 月 07 日法矯署綜決字第 10701546420 號。

### 貳、計畫目標：

秉持「創新與精進」精神，積極落實推動各項便民、禮民措施，減少民怨，達到「求迅速、講效率」全方位優質服務之目標，持續提升法務機關親民形象與公信力。

### 參、實施對象：

本監各科室。

### 肆、實施期間：

107 年 01 月 01 日至 107 年 12 月 31 日。

伍、執行策略及具體推動方法：

實施要項	推動策略及方法	承辦 科 室	預 期 效 益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)、建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	各科室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定申辦案件標準作業程序，使各項為民服務作業流程具標準性及一致性。</li> <li>2. 第一線服務員工持有工作指導手冊，並定期檢討修正服務品質。</li> </ol>
	(二)、提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	統計室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增進本監網站架構及網頁配置，提供分類檢索之友善介面，展現政府為民服務之熱忱，並依 MYEGov 分類檢索規範，對外公開之網站資訊均須加註「主題、施政、服務」等分類檢索服務標示。</li> </ol>
	(三)、注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	各科室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供第一線優秀人員，主動為民服務，以客為尊。</li> <li>2. 本監每月排表個科室主管及秘書不定期進行禮貌測試，提升本監電話服務禮節。</li> </ol>

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(四)、因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	各科室	1. 持續創新，汲取新資，妥善改善本監各項為民服務設備，以提供洽公民眾優質環境，樹立矯正機關便民形象。
	(一)、納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	各科室	1. 邀請公益團體、學者、專家、企業、或相關人士，共同參與施政措施及便民服務事項之研訂與檢討。 2. 結合更生保護會，觀護志工協進會、醫療協會、宗教團體、律師公會、大學法律服務社、職業工（公）會等社會資源入監交流。
	(二)、善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	各科室	1. 民眾於本監洽公時，發送意見調查表，針對改善服務品質提供寶貴意見。
	(三)、依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	政風室 統計室	1. 政風室每年辦理民眾滿意度調查，並適時改善缺失。 2. 本監全球資訊網設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(四)、傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。		1. 首長信箱、意見箱及申訴電話反映之意見，辦理情形均陳典獄長核閱批示，儘速核實辦理以符民意需求。
	(一)、擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	總務科 作業科 戒護科	1. 提升接見、名籍、庶務採購及作業廠商、人事服務等單一窗口行政效率，達一處收件全程服務，縮短民眾等候時間。
	(二)、衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	統計室 秘書室	1. 提供新增線上申辦業務，並加強上網宣導「多用網路少用馬路」之線上申辦便利性。
	(三)、推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	統計室 秘書室	1. 舉辦資訊相關研討會、座談會或教育訓練，政府資源相互切磋整合，達到資源共享之目標，增進服務民眾之效能。
	(四)、關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	各科室	1. 藉由其他公部門、媒體或與民意回饋等方式，瞭解社經發展之最新趨勢，每季請各科室提供有價值而合理可行之創意服務項目，由秘書室彙整後實施。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一)、體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	總務科 人事室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本監已建置哺乳室，提供洽公民眾適性服務。</li> <li>2. 增建無障礙走道及提供專人引導服務，並設有無障礙停車格服務。</li> </ol>
	(二)、搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	各科室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 監內懇親活動時派專車至綠島機場、碼頭接送收容人家屬，並提供相關解說服務。</li> <li>2. 期滿、假釋出監之收容人派專車護送至機場或碼頭，並協助購票及免費交通服務。</li> </ol>
	(三)、考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	總務科	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為照顧收容人生活需求，由總務科辦理收容人日常生活用品代辦業務。</li> </ol>
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一)、建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	統計室 秘書室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本監依據政府資訊公開法第7條主動公開資訊。</li> <li>2. 本監網頁公開機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱、電子公布欄機關重要資訊等相關資料，並定期檢視更新。</li> </ol>

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(二)、促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	各科室	1. 藉由 e 化政府、首長信箱及單一窗口等電子服務，及對外辦理各項活動之機會，蒐集民眾寶貴意見作為政策決定之依據，並強化跨科室政策溝通及民眾對話交流。
	(三)、檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	各科室	1. 適時檢討並減少民眾申辦案件時之檢附文件，各項申辦手續、流程均置放本監網站供洽公民眾瀏覽。 2. 開放本監線上資料查詢機制，配合網路申辦，並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。
	(一)、主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	各科室	1. 鼓勵各科室業務承辦人員，於業務執行過程中，主動發掘關鍵議題，瞭解社經發展趨勢，作為提升前瞻服務之因應。
	(二)、善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	各科室	1. 各科室之聯絡電話、電子信箱均公告於機關網站供民眾查詢，戒護科設有專線電話供民眾直接與便利之查詢服務。 2. 運用公文管理系統建立案件管控，控管資料可隨時查

			詢瞭解執行進度。
	(三)、結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	各科室	1. 參加地方機關、學校辦理之各項公益活動，順勢宣導政府施政措施及執行成效。 2. 本監每月指派替代役男及外清掃隊收容人實際參與公益服務，實施附近社區打掃及海灘淨灘活動，增進鄰里關係，改變民眾對矯正機關之封閉觀念。
	(四)、權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	各科室	1. 經由 e 化政府、首長信箱、單一窗口及洽公民眾之反饋，彙集整合民眾意見，評估投入成本與實際產出之效益，作為本監為民服務效能提升之依據。

## 伍、實施步驟：

一、各科室應依本計畫內容所訂項目，以本年度推動重點確實執行。

二、各科室於執行本計畫，有關為民服務事項之作法，如作業流程、申辦手續、服務措施等工作，應突破舊有思維，提出創新作法，藉以提升服務績效。

三、各科室就本計畫項目於107年7月、108年1月20日前就各科



室至上月底(第1次1-6月、第2次1-12月)提出成果報告，將辦理情形、成果(含電子檔)交秘書室彙整，以利年底提出107年度「提升服務品質執行成果報告」陳報法務部矯正署。

**陸、考核方式：**

本機關應實施不定期查核，並針對缺失輔導改進，作為為民服務之績效。

**柒、獎勵方式：**

對各科室執行本計畫成果，依行政院第2屆「政府服務獎評獎實施計畫」及「法務部107年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

**捌、其他：**

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。